

# Beschrijvend Document

ten behoeve van de Europees  
openbare aanbesteding

16 april 2026

**N046 – ERP systeem**

**curio**

## Inhoud

<b>1.</b>	<b>Achtergrondinformatie .....</b>	<b>3</b>
1.1	Curio .....	3
1.2	Relevante organisatorische context .....	4
1.3	Samenwerking en innovatie .....	6
1.4	Toekomstige ontwikkelingen .....	12
<b>2.</b>	<b>Opdrachtomschrijving .....</b>	<b>13</b>
2.1	Doelstellingen .....	13
2.2	Gewenste situatie .....	13
2.3	Implementatie en retransitie .....	18
2.3.1	Implementatie .....	18
2.3.2	Retransitie .....	19
2.4	Beheerprocessen .....	20
2.5	Out of scope .....	24
2.6	Samenwerking met derden .....	24
2.7	Rol- en verantwoordelijkheidsverdeling .....	24
2.8	Flexibiliteit .....	24
<b>3.</b>	<b>Programma van eisen .....</b>	<b>25</b>
<b>4.</b>	<b>Overige zaken .....</b>	<b>25</b>
4.1	Overeenkomst .....	25
4.2	Financieel .....	25
4.3	Verwerkersovereenkomst .....	25

---

# 1. Achtergrondinformatie

## 1.1 Curio

Curio is dé beroepsopleider van de regio West-Brabant en verzorgt VMBO- en MBO-onderwijs voor circa 22.000 leerlingen en studenten. Bij Curio werken in totaal circa 2.300 medewerkers. Een compleet overzicht van ons onderwijsaanbod en onze locaties is terug te vinden op: [www.curio.nl](http://www.curio.nl).

### Onze visie

Curio wil leerlingen en studenten een goede toekomst bieden. Weten waar je talenten liggen en hoe je jezelf ontwikkelt, is in de banen van de toekomst belangrijker dan ooit.

Curio biedt daarom onderwijs waarin leerlingen en studenten centraal staan. We moedigen ze aan om te ontdekken en prikkelen hun nieuwsgierigheid. We leiden ze op tot zelfbewuste deskundigen in hun vakgebied. Zodat ze zo goed mogelijk voorbereid zijn op de arbeidsmarkt van morgen. Curio laat leerlingen en studenten groeien.

### Onze ambitie

Goed voorbereid en zelfverzekerd de toekomst in. Dat gunnen we al onze leerlingen en studenten. We streven ernaar om leerlingen en studenten toekomstbestendig onderwijs aan te bieden. Onderwijs dat flexibel is. Met opleidingen die aansluiten op de wensen van leerlingen en studenten én de ontwikkelingen in de regio. Waar leergemeenschappen Curio met de omgeving en de beroepspraktijk verbinden. En waar de leerbehoefte en de voortdurende ontwikkeling van onze leerlingen en studenten centraal staan.

We maken het mogelijk dat de inwoners van West-Brabant een leven lang kunnen leren. We zijn een logische gesprekspartner voor maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven. Wij zijn de beroepsopleider van de regio: wij laten leerlingen en studenten groeien. Wij zijn Curio.

### Onze kernwaarden

Curio is nieuwsgierig, deskundig en zelfbewust. Dat zijn onze kernwaarden. Ze geven aan wie we als organisatie zijn en hoe we ons gedragen. Daarnaast zijn het waarden die we onze leerlingen en studenten meegeven. We leren ze om nieuwsgierig, deskundig en zelfbewust te zijn. Zo helpen we ze te groeien. Wat houden deze waarden concreet in? Wat vragen ze van ons?

### NIEUWSGIERIG

We zijn nieuwsgierig. We willen weten wat er in onze omgeving gebeurt. We moedigen onze leerlingen en studenten ook aan om verder te kijken. Om nieuwe dingen te leren. Om nieuwsgierig te zijn naar de mensen en ondernemingen om hen heen.

### DESKUNDIG

We zijn deskundig in het geven van beroepsonderwijs. We leiden onze leerlingen en studenten deskundig op tot vakmensen die klaar zijn voor de toekomst. Onze leerlingen en studenten worden gezien en erkend als deskundige professionals met toegevoegde waarde voor de arbeidsmarkt.

### ZELFBEWUST

Als zelfbewuste medewerkers staan we voor Curio en ons beroepsonderwijs. We weten wat we doen. We zijn ons bewust van onze invloed op de omgeving. Deze zelfbewuste houding dragen we over op onze leerlingen en studenten. We maken ze zelfbewust zodat ze stevig in hun beroepspraktijk staan met de juiste houding en verwachtingen.

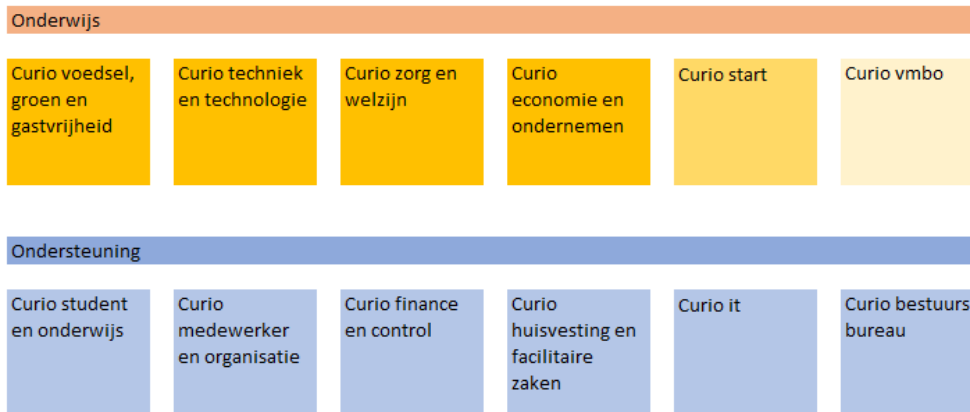
### Instellingsplan

Voor meer informatie over Curio raadpleegt u ons instellingsplan op onze website:

[https://curio.nl/sites/default/files/2025-06/Curio Instellingsplan\\_0.pdf](https://curio.nl/sites/default/files/2025-06/Curio%20Instellingsplan_0.pdf)

## 1.2 Relevante organisatorische context

Curio is als onderstaand georganiseerd.



Curio biedt een breed scala aan opleidingen in zes sectoren: economie en ondernemen, start, techniek en technologie, vmbo, voedsel, groen en gastvrijheid, en zorg en welzijn. Deze sectoren dekken uiteenlopende vakgebieden, van zakelijke dienstverlening tot innovatieve technologie, en van duurzame voedselproductie tot persoonlijke zorg. Met zowel vmbo- als mbo-opleidingen richt Curio zich op het ontwikkelen van talenten en het bieden van toekomstperspectief.

Ondersteunend aan het onderwijs heeft Curio een zestal ondersteunende diensten;

- Finance en control;
- Medewerker en organisatie;
- Student en onderwijs;
- Huisvesting en facilitaire zaken;
- IT;
- Bestuursbureau.

Iedere dienst heeft elk hun eigen opdracht en takenpakket. Hoezeer deze ook van elkaar verschillen, ze werken vanuit dezelfde uitgangspunten en met hetzelfde doel. Het adagium is: 'integraal tenzij...'. Dat is natuurlijk niet nieuw. De afgelopen jaren hebben zij al stappen gezet naar een meer integrale aanpak. Het is nu tijd voor een doorontwikkeling; de komende jaren gaan we dit verder uitbouwen.

De uitgangspunten uit 2019 over een ondersteuningsconcept en –structuur blijven van kracht:

- Onderwijs en ondersteuning werken vanuit wederkerigheid en partnership;
- Ondersteuning van leerling, student en het onderwijs wordt integraal georganiseerd;
- Onderwijsprocessen in de keten zijn leidend en de ondersteuning werkt samen met onderwijs aan het belang van leerlingen, studenten en medewerkers;
- We organiseren onze processen ketengericht;
- Eenduidige sturing, van beleidsvoorbereiding tot uitvoering onder 1 aansturing;
- Uniforme processen en standaardisering als basis heeft;
- Waarborgen van wet- en regelgeving.

Voor een verdere beeldvorming volgt in onderstaande paragrafen een beschrijving per ondersteunende dienst.

### 1.2.1 *Finance en control*

De dienst finance en control zorgt ervoor dat de processen soepel verlopen en dat de organisatie kan bouwen op betrouwbare managementinformatie. De dienst finance en control is onderverdeeld in een aantal afdelingen, namelijk financiële administratie, concern control, business control en het datateam.

De financiële administratie zorgt ervoor dat alle activiteiten in de organisatie correct en volledig verwerkt worden tot betrouwbare financiële managementinformatie. De business controllers analyseren de managementinformatie. Zij adviseren over strategie, processen en financiën richting het management en de directie voor het organisatieonderdeel waarvoor zij opgesteld staan.

De collega's van concern control coördineren de planning en control cyclus binnen Curio. Zij rapporteren en adviseren aan de Raad van Bestuur. Ook houden zij zich bezig met risicomanagement en zij bewaken dat processen efficiënt ingericht zijn en nageleefd worden.

Het datateam zorgt ervoor dat alle informatie binnen Curio wordt verwerkt in dashboards en rapportages waarop de organisatie kan vertrouwen.

### *1.2.2 Medewerker en organisatie*

Wij werken aan excellent werkgeverschap en ondersteunen medewerkers en de organisatie in het continu toegevoegde waarde leveren. De vragen van onze klanten richten zich in hoofdlijnen op een zestal processen, die we samen met de alle collega's van de dienst medewerker en organisatie uitvoeren. Onze dienst bestaat uit HR-adviseurs, de afdeling Personeel en Salarisadministratie, de Curio academie en het loopbaancentrum.

Nieuwsgierige, deskundige en zelfbewuste medewerkers de mogelijkheid bieden om een loopbaan lang toegevoegde waarde te leveren en zich te ontwikkelen. Als individu en in hun werk. Zo maken medewerkers het verschil voor onze studenten, verbeteren wij ons als beroepsopleider in de regio en laten we onze studenten groeien. Als medewerkers groeien, doen onze studenten dat ook!

Curio laat je (als medewerker) groeien! Wij zien het als dienst medewerker en organisatie dan ook als onze opdracht om in co-creatie met het onderwijs en andere diensten te werken aan excellent werkgeverschap; medewerkers en de organisatie te ondersteunen in het continu leveren van toegevoegde waarde. De strategische keuzes, de besturingsfilosofie en de regionale beroepsagenda zoals ook vastgelegd in het instellingsplan zijn hierbij ons richtinggevend kompas. De uitgangspunten ondersteuning vormen het kader van waaruit we werken.

In lijn met de uitgangspunten ondersteuning kiest de dienst voor een platte hiërarchische structuur met een directeur en twee managers ondersteuning. De senior beleidsadviseurs coördineren daarnaast functioneel op thema. Het managementteam van de dienst bestaat uit de directeur, managers ondersteuning en de senior beleidsadviseurs. De personeels- en salarisadministratie vormt het fundament; de HR-adviseur is als generalist de spilfunctie en verbindende factor naar beleid en vakspecialisten en personeels- en salarisadministratie.

### *1.2.3 Student en onderwijs*

De dienst student en onderwijs is bereikbaar, aanspreekbaar, duidelijk, betrouwbaar en voorspelbaar. Student en onderwijs geeft inzicht, vertelt wat (het onderwijs van) Curio met die inzichten doet en helpt om plannen te maken op basis van die inzichten. We helpen bij het maken van keuzen en doen dat in samenwerking met de andere diensten. Student en onderwijs is efficiënt en effectief ingericht. Er is ruimte voor vraagstukken, we luisteren en spelen ontwikkelgericht in op de behoefte. Indien nodig ontwikkelen we nieuwe vormen van ondersteuning. Student en onderwijs is school-, locatie- en sectorbewust. Dat betekent dat we ons verdiepen in de context waarin we met het onderwijs samenwerken. Wij werken samen met de andere ondersteunende diensten om 'hokjesvorming' te voorkomen: het onderwijs krijgt een palet aan diensten aangeboden en we zorgen ervoor dat we samen met de andere diensten antwoord geven op het 'hoe'. Wij zijn nieuwsgierig naar elkaar. Wij zoeken elkaar op, stellen vragen en geven ruimte voor elkaars perspectief. Opgeven is geen optie, we gaan door. We blijven in gesprek. Ook stimuleren we elkaar mee te denken, mee te praten, te leren en te ontwikkelen. We gaan niet op de stoel van het onderwijs zitten, maar kennen het onderwijs goed. Omdat we vaak daar te vinden zijn, op onze werkplek op de scholen, bij open dagen, een dag meelopen of helpen bij collega's op de schoollocaties.

### *1.2.4 Bestuursbureau*

Het bestuursbureau van Curio ondersteunt de Raad van Bestuur en zorgt ervoor dat de organisatie goed functioneert op strategisch en organisatorisch niveau. Het bureau werkt vooral achter de schermen en helpt bij het voorbereiden van beleid, het plannen van vergaderingen en het bewaken van besluitvorming. Ook zorgt het bestuursbureau ervoor dat informatie op tijd beschikbaar is en dat afspraken en acties worden opgevolgd.

Daarnaast speelt het bestuursbureau een belangrijke rol in de coördinatie binnen de organisatie. Het fungeert als schakel tussen verschillende afdelingen, zoals onderwijs, bedrijfsvoering en communicatie. Door deze verbindende rol helpt het om processen soepel te laten verlopen en om de organisatie als geheel goed te laten samenwerken.

Binnen het bestuursbureau valt ook het projectenbureau in combinatie met de subsidiedesk. Dit onderdeel ondersteunt bij het opzetten, uitvoeren en monitoren van projecten, vaak gericht op onderwijsvernieuwing of kwaliteitsverbetering. De subsidiedesk helpt bij het aanvragen, beheren en verantwoorden van subsidies, zodat projecten financieel mogelijk worden gemaakt. Samen zorgen zij ervoor dat innovatieve ideeën gerealiseerd kunnen worden en dat externe financiering optimaal benut wordt.

### 1.2.5 Huisvesting en facilitaire zaken

De dienst huisvesting en facilitaire zaken is één van de ondersteunende diensten binnen Curio. Deze dienst is verantwoordelijk voor het realiseren, beheren en optimaliseren van een veilige, gezonde en functionele leer- en werkomgeving op alle locaties. Binnen de dienst zijn diverse teams en expertises gebundeld, waaronder:

- Arbo en veiligheid (integrale veiligheid)
- Huisvesting
- Facilitair dienstverlening
- Inkoop

De dienst wordt aangestuurd door de directeur huisvesting en facilitaire zaken.

### 1.2.6 IT

De afdeling Curio-IT is verantwoordelijk voor deze aanbesteding binnen Curio. Afdeling Curio-IT is een demand-supply organisatie. De afdeling voert een regiefunctie uit met betrekking tot IT binnen Curio. De afdeling bestaat uit de teams consultancy & projectmanagement, functioneel beheer, architectuur & IT en leveranciersmanagement. Het doel is het optimaal afstemmen van IT op het onderwijs. Het team privacy & security houdt onafhankelijk toezicht op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens. De IT-organisatie wil het onderwijs en de staf optimaal ondersteunen door het:

- Inzetten van passende, goed werkende standaard technologieën;
- Werken met betrouwbare, kwalitatieve IT-partners die het onderwijs snappen;
- Snel opleveren van gewenste projecten en veranderingen;
- Accuraat monitoren van privacy & security en tijdig ingrijpen bij incidenten.

## 1.3 Samenwerking en innovatie

Als onderwijsinstelling geloven we sterk in de kracht van samenwerking. Samenwerken met Curio betekent het vormgeven van de toekomst van onderwijs. De wereld van het onderwijs verandert continu. Samenwerken houdt voor Curio dus ook in dat we expertise en visie kunnen combineren om innovatieve oplossingen te creëren die ons onderwijs naar een hoger niveau tillen.

In een wereld vol met informatie en technologie is standaardisatie van cruciaal belang. Het zorgt voor consistentie en efficiëntie. Innovatie is de drijvende kracht achter vooruitgang in het onderwijs. Door nieuwe technologieën te omarmen, kunnen we onderwijsmethoden transformeren en studenten de tools geven die ze nodig hebben om te excelleren. Nieuwe technologieën bieden eindeloze mogelijkheden om het leren boeiender, interactiever en effectiever te maken. Samen kunnen we deze technologieën in de klas brengen en de manier waarop studenten leren veranderen.

We kijken er naar uit om wederzijdse ideeën en mogelijkheden te bespreken en samen aan deze toekomst te bouwen.

### 1.3.1 Visie

Curio heeft voor deze samenwerking de volgende visie:

- Integriteit tussen verschillende diensten;
- Focus op automatisering van processen en minimaliseren van handmatig werk;
- Optimale integraties tussen systemen om met behulp van data de informatievoorziening en besluitvorming te ondersteunen;
- Onze medewerkers en studenten kunnen anytime, anywhere vanaf het gewenste device hun werkzaamheden uitvoeren;
- We streven naar een hoge klanttevredenheid, continu verbeteren en standaardisatie.

### 1.3.2 Missie

We geloven in de kracht van technologie om het onderwijs te transformeren en te innoveren. Digitale technologieën brengen mensen dicht bij elkaar, ongeacht de afstand. We zijn vastbesloten om technologie toegankelijk en gebruiksvriendelijk te maken, zodat iedereen er optimaal van kan profiteren. We willen complexiteit verminderen en intuïtieve oplossingen bieden. We willen met technologie een positieve impact creëren en een betere toekomst voor onze leerlingen en studenten creëren. Daarvoor moet de techniek:

- Het onderwijs optimaal ondersteunen, kortgezegd, het moet werken;
- Aansluiten op de primaire doelstellingen van Curio;
- Veilig, inclusief en met respect voor privacy zijn ingericht.

### 1.3.3 Huidige situatie

Voor de ondersteuning van haar bedrijfsvoering processen maakt Curio gebruik van een huidig ERP-systeem. Sinds 2013 wordt dit systeem ingezet voor HR-processen, waarna in 2018 een uitbreiding heeft plaatsgevonden naar de financiële en inkoopprocessen. In de jaren daarna is het systeem doorontwikkeld en aangepast aan de behoeften van de organisatie.

Het ERP-systeem is momenteel gekoppeld aan 28 interne- en externe systemen en omgevingen en wordt primair beheerd door drie functioneel beheerders. In totaal beschikken circa 3.125 gebruikers over een licentie. Alle medewerkers van Curio maken in meer of mindere mate gebruik van het systeem, bijvoorbeeld voor HR-gerelateerde selfservicefunctionaliteiten zoals het aanvragen van verlof, het inzien van loonstroken en het indienen van declaraties. Daarnaast zijn er specifieke gebruikersgroepen die vanuit hun functie intensief gebruikmaken van het systeem voor vakinhoudelijke werkzaamheden binnen HR, Finance en Inkoop.

Curio staat echter voor diverse uitdagingen die zowel de operationele als strategische processen raken. De huidige inrichting van processen en systemen leidt tot knelpunten in efficiëntie en effectiviteit. Zo is er sprake van beperkte samenwerking en afstemming tussen verschillende organisatieonderdelen, zoals Inkoop, Finance en Medewerker & Organisatie, wat resulteert in onduidelijkheden, fouten en vertragingen. Daarnaast zorgen handmatige gegevensverwerking en het ontbreken van uniforme werkwijzen voor extra inefficiëntie. Beperkingen in de flexibiliteit van het huidige systeem leiden bovendien tot aanvullende werkzaamheden en workarounds.

Ook op het gebied van data governance zijn verbeteringen noodzakelijk. Het ontbreken van eenduidige definities, eigenaarschap en sturing op data leidt tot inconsistenties en vertragingen in rapportages en besluitvorming.

Verder ontbreekt het aan een integrale benadering over de verschillende domeinen heen, waaronder Finance & Control, Medewerker & Organisatie en het Bestuursbureau. Hierdoor blijven processen gefragmenteerd ingericht, wat de kans op fouten vergroot en de wendbaarheid van de organisatie beperkt.

Tot slot brengt het huidige landschap risico's met zich mee op het gebied van compliance met wet- en regelgeving. Met name binnen het domein Inkoop is dit een belangrijk aandachtspunt. Het is noodzakelijk dat processen en systemen beter worden ingericht om naleving te waarborgen en juridische, financiële en reputatierisico's te beperken

Onderstaande tabel toont de processen (afgezet t.o.v. de [MORA](#) referentiearchitectuur voor het MBO) die momenteel worden ondersteund door het systeem:

Hoofdproces	Deelproces	Omschrijving
Voeren van de boekhouding	Beheren liquiditeiten	Het beheren van de financiële situatie van de instelling, zodat het aan zijn korte termijnverplichtingen kan voldoen
Voeren van de boekhouding	Beheren vermogen	Het beheren en/of optimaliseren van het vermogen van de instelling. Denk aan renderende investeringen.
Voeren van de boekhouding	Beheren activa en afschrijvingen	Het financieel beheren van de bezittingen van de instelling zoals het beheren van afschrijvingen.
Voeren van de boekhouding	Beheren overige balansrekeningen	Het registreren en beheren van balansrekeningen (overzichten van bezittingen, schulden en het eigen vermogen van de instelling)
Voeren van de boekhouding	Afhandelen inkoop	Het zorgdragen voor de financiële registratie en

		afhandeling van inkopen. Denk aan betalingen, procuratie, beheren crediteuren
Voeren van de boekhouding	Afhandelen verkoop	Het zorgdragen voor de financiële registratie en afhandeling van verkopen. Denk aan factureren, innen, beheren debiteuren
Voeren van de boekhouding	Beheren grootboek	Het beheren van de balans van de organisatie
Voeren van de boekhouding	Afsluiten periode	Het afsluiten van en rapporteren over het afsluiten van een boekingsperiode
Voeren van de boekhouding	Uitvoeren projectadministratie	Het registreren van de financiële gegevens m.b.t. gedefinieerde projecten die de instelling specifiek wil volgen. Denk aan kosten, opbrengsten, voortgang, dekkingsgraad e.d.
Voeren van de boekhouding	Beheren subsidiestromen	Het (financieel) administreren van verkregen subsidies en de besteding ervan
Voeren van de boekhouding	Beheren maatwerkgeden	Het (financieel) administreren van verkregen gelden in het kader van Lang Leven Ontwikkelen (LLO).
Voeren van de boekhouding	Beheren bekostiging	Het (financieel) administreren van verkregen financiële Rijksbijdrage van het Ministerie Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).
Sturen op financiën	Opstellen investeringen begroting	Het proces van het aanmaken van de financiële begroting door (afdelingen van) de instelling
Sturen op financiën	Monitoren budgetten, inkomsten en uitgaven	Het monitoren en rapporteren over de inkomsten en uitgaven van toegekende budgetten.
Sturen op financiën	Forecast, Bijstellen begroting	Het bijstellen van bestaande begrotingen a.d.h.v. ontwikkelingen
Sturen op financiën	Alloceren	Het boekhoudkundig toekennen van kosten, inkomsten of uitgaven aan kostenplaatsen en/of in de boekhouding gedefinieerde projecten
Sturen op financiën	Vaststelling begroting	Het vaststellen van beschikbare financiële middelen en het toekennen en bewaken van daaruit

		voortvloeiende budgetten/begrotingen.
Financieel verantwoorden	Consolideren	Het samenvoegen van activa, passiva, baten en lasten van de instelling in één balans
Financieel verantwoorden	Opstellen jaarrekening	Het opmaken van een financieel jaarverslag van de financiële situatie van de instelling. Dit als onderdeel van het totale jaarverslag
Financieel verantwoorden	Subsidies	Het analyseren, verantwoorden van, rapporteren over verkregen subsidies en de besteding ervan
Financieel verantwoorden	BTW/IB47	Het zorgdragen voor de BTW-aangifte en het opgeven van betalingen aan derden, aan de belastingdienst
Extern verantwoorden	Opstellen financiële verantwoording	Het zorgdragen voor financiële rapportages (verantwoordingsgegevens) voor de partijen die daar recht op hebben, zoals DUO of de Belastingdienst.
Inkopen en contracteren	Inkopen en inventariseren plannen	Het proces van verwerven/aanschaffen van middelen of diensten. Denk aan offertetrajecten, onderhandelen, contract opstellen, bestellen
Inkopen en contracteren	Aanbesteden	Het inkopen via een formele door de Europese overheden vastgestelde procedure
Inkopen en contracteren	Inkopen	Het proces van verwerven/aanschaffen van middelen of diensten. Denk aan offertetrajecten, onderhandelen, contract opstellen, bestellen
Inkopen en contracteren	Maken prestatieafspraken	Het overeenkomen van prestatie-afspraken tussen de instelling en een leverancier
Contracten beheren en bewaken	Bewaken contracten en prestatieafspraken	Het controleren/monitoren van het voldoen van een leverancier aan diens contract- en prestatie-afspraken
Contracten beheren en bewaken	Analyseren en evalueren contracten	Het op gezette tijden analyseren en evalueren van lopende contracten en beoordelen of acties zoals het openbreken van het contract of het verlengen ervan nodig is

Contracten beheren en bewaken	Beëindigen contract en nazorg	Het zorgdragen voor het correct beëindigen van een contract en de daaruit voortvloeiende nazorg.
Contracten beheren en bewaken	Beheren contracten	Het bewaken van het verlopen van contracten en dit signaleren naar de betrokkenen
Instromen personeel	Stellen vacature	Het opmaken en plaatsen van vacatures
Instromen personeel	Werven en selecteren	Het werven en selecteren van nieuwe medewerkers
Instromen personeel	Herplaatsen	Het herplaatsen van medewerkers in andere functies
Instromen personeel	Herbenoemen	Het herbenoemen van een medewerker in een (andere) functie
Instromen personeel	Overeenkomen arbeidscontract	Het overeenkomen en opmaken van een arbeidscontract
Instromen personeel	Inlenen, inhuren	Het inlenen en/of inhuren van in- of externe medewerkers
Instromen personeel	Intaken en onboarden personeel	Het intaken en onboarden van personeel
Ontwikkelen en opleiden personeel	Opleiden en ontwikkelen personeel	Het ontwikkelen van de kennis en vaardigheden van medewerkers
Ontwikkelen en opleiden personeel	Beoordelen functioneren	Het beoordelen van het functioneren van medewerkers en het nemen van passende maatregelen
Ontwikkelen en opleiden personeel	Vorbereiden en afstemmen (door)ontwikkeling	Het voorbereiden en afstemmen van de ontwikkeling van kennis en vaardigheden van medewerkers
Beheren en organiseren personeel	Wijzigen persoonsgegevens	Het administreren van het wijzigen van personeelsgegevens zoals adreswijzigingen
Beheren en organiseren personeel	Wijzigen functie, salaris, arbeidscontract	Het administreren van het wijzigen van personeelsgegevens zoals iemands functie, salaris of arbeidscontract
Beheren en organiseren personeel	Wijzigen organisatie indeling en aansturing	Het ondersteunen van het wijzigen van de inrichting of aansturing van de organisatie zoals de afdelingsstructuur of managementstructuur
Verwerken salaris	Declareren onkosten en vergoedingen	Het verwerken van onkostenvergoedingen en declaraties
Verwerken salaris	Valideren en monitoren Werkkosten-regeling	Het verwerken en bewaken van het gebruik van de werkkostenregeling

Verwerken salaris	Verwerken en valideren maandelijkse salarismutaties	Verwerken en valideren maandelijkse salarismutaties
Verwerken salaris	Verwerken salarisbetaling	Het verwerken en uitvoeren van het uitbetalen van salarissen
Verwerken salaris	Loonaangifte doen en pensioen verwerken	Het doen van loonaangifte en het verwerken van pensioengegevens
Beheren werktijden, verlof en verzuim	Aanvragen verlof en bepalen werktijden	Het verwerken van verlofaanvragen en bepalen van de werktijden
Beheren werktijden, verlof en verzuim	Interventie ter voorkoming verzuim	Het analyseren van verzuimgegevens en ondersteunen bij het voorkomen van verzuim.
Beheren werktijden, verlof en verzuim	Tijdsregistratie	Het registreren van de tijd dat er is gewerkt
Beheren werktijden, verlof en verzuim	Melden verzuim en actie ondernemen korte termijn	Het melden van verzuim en het op korte termijn actie ondernemen.
Beheren werktijden, verlof en verzuim	Signaleren lange termijn verzuim en ondernemen vervolgacties	Het signaleren van (mogelijk) lange termijn verzuim en het ondernemen van vervolgacties
Beheren werktijden, verlof en verzuim	Re-integreren medewerker	Het ondersteunen bij het re-integreren van medewerkers
Sturen op personeel en bezetting	Opstellen formatieplanning en begroting	Opstellen van de formatieplanning en bijbehorende begroting
Uitstromen personeel	Beëindiging arbeidscontract, ontslag	Het beëindigen van arbeidscontracten door natuurlijk verloop of ontslag.
Uitstromen personeel	Nazorg	Het begeleiden van (ex) medewerkers naar het vinden van ander werk

#### 1.3.4 Toekomstige situatie

Een effectief en toekomstbestendig integraal ingericht systeem vormt de basis voor het realiseren van de strategische doelen en beloften van Curio. Het systeem waarborgt een geïntegreerde aanpak waarbij de diverse domeinen naadloos met elkaar samenwerken. Processen zijn volledig afgestemd op actuele wet- en regelgeving, en knelpunten in de huidige bedrijfsvoering worden structureel aangepakt en geminimaliseerd.

De organisatie wordt flexibeler en beter in staat om in te spelen op veranderende (markt)omstandigheden. Deze verhoogde wendbaarheid zorgt ervoor dat Curio niet alleen reageert op ontwikkelingen, maar deze ook proactief kan benutten.

Door de integratie van bedrijfsvoering, onderwijsondersteuning en studentenadministratie ontstaat een gestroomlijnde gegevensstroom. Deze gegevensstroom versterkt de informatievoorziening, waardoor besluitvormers continu beschikken over actuele en nauwkeurige inzichten. Dit ondersteunt strategische besluitvorming en draagt bij aan een toekomstgerichte organisatie.

Met een optimaal ingericht systeem legt Curio de basis voor innovatie, groei en blijvende kwaliteit. Het systeem ondersteunt de organisatie om haar educatieve beloften na te komen en haar strategische doelen duurzaam te realiseren, met een blijvende focus op het bieden van waardevol en toekomstgericht onderwijs.

Hoe de toekomstige situatie er volgens Curio concreet uit moet zien, is beschreven in hoofdstuk 2 van dit Beschrijvend document (de Opdrachtschrijving).

## **1.4 Toekomstige ontwikkelingen**

### **1.4.1 Doorontwikkeling Curio organisatie**

Curio bevindt zich in een fase van organisatieontwikkeling die voortvloeit uit het Instellingsplan 2024–2030 en het Strategisch Huisvestingsplan. De beoogde herinrichting, die ingaat op 1 augustus 2026, omvat de overgang van zes sectoren naar vijf subregio's binnen West-Brabant, waarin v(mb)o, mbo en praktijkonderwijs sterker met elkaar worden verbonden om doorlopende leerlijnen te versterken en de (sub)regionale samenwerking met o.a. bedrijfsleven en overheidsinstanties kan worden versterkt. Elke subregio krijgt een tweehoofdige directie en een managementteam dat dichter bij medewerkers opereert. Ook wordt in de nabije toekomst onderzocht hoe sommige ondersteunende functies of afdelingen dichter bij het onderwijs kunnen worden georganiseerd om beter aan te sluiten bij de onderwijspraktijk en de uitvoeringskracht te vergroten.

Deze ontwikkeling is een noodzakelijke stap om Curio duurzaam te positioneren als “beroepsopleider van de regio West-Brabant” in een context van veranderende onderwijs- en arbeidsmarktvaart. De implementatie vindt gefaseerd plaats in de periode 2025–2027, waarbij de nieuwe directiestructuur, managementteams en ondersteuningsstructuren verder worden uitgewerkt in overleg met medewerkers en stakeholders. Zo werkt Curio stap voor stap toe naar een wendbare, samenhangende en regionaal georganiseerde onderwijsorganisatie. Dit proces kan in de komende periode impact hebben op medewerkers en teams.

### **1.4.2 General IT controls**

Curio heeft de ambitie om in de toekomst meer gebruik te maken van General IT Controls (GITC) om de betrouwbaarheid, veiligheid en continuïteit van haar IT-omgeving verder te versterken. Het toekomstige systeem dient hier een belangrijke bijdrage aan te leveren door deze beheersmaatregelen structureel te ondersteunen en waar mogelijk te automatiseren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het inrichten van duidelijke autorisatie- en toegangsbeheerprocessen (zoals rolgebaseerde toegang), het vastleggen en monitoren van wijzigingen via change management, en het implementeren van logging en monitoring om afwijkingen tijdig te signaleren. Daarnaast kan het systeem bijdragen door periodieke controles en rapportages te faciliteren, zodat Curio beter in staat is om aantoonbaar ‘in control’ te zijn.

### **1.4.3 Portfoliomanagement**

Curio heeft de ambitie om in de toekomst meer gestructureerd gebruik te maken van portfoliomanagement om beter inzicht en sturing te krijgen op lopende en geplande initiatieven. Het toekomstige systeem dient hier een belangrijke bijdrage aan te leveren door het centraal ondersteunen van het portfolio en het faciliteren van besluitvorming op basis van actuele en betrouwbare informatie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het bieden van overzicht in projecten en programma's, inclusief prioritering op basis van strategische doelstellingen, capaciteit en budget. Daarnaast kan het systeem ondersteunen bij het monitoren van voortgang, risico's en afhankelijkheden, en het genereren van heldere rapportages en dashboards. Op deze manier wordt Curio beter in staat gesteld om weloverwogen keuzes te maken en middelen effectief in te zetten.

## 2. Opdrachtschrijving

### 2.1 Doelstellingen

Een optimaal ingericht SaaS systeem dat een moderne dienstverlening ondersteunt is een randvoorwaarde voor het behalen van de strategie, doelen en beloften van Curio. Integraliteit tussen de diverse domeinen (HR, finance en control, inkoop) dient zoveel mogelijk te zijn geborgd. Processen dienen compliant te zijn aan wet- en regelgeving en bestaande knelpunten (voorkomend uit de 0-meting) in de bestaande bedrijfsvoering dienen zoveel mogelijk te zijn gemitigeerd. De wendbaarheid van de organisatie dient te worden vergroot zodat er kan worden geanticipeerd op veranderende (markt)omstandigheden.

Door de bedrijfsvoering en onderwijsondersteuning te integreren en te koppelen met studentenadministratie bevordert het systeem een naadloze gegevensstroom en verbetert het de informatievoorziening. Dit zorgt ervoor dat besluitvormers actuele en nauwkeurige informatie hebben om strategische beslissingen te ondersteunen. Bovendien kan automatisering van processen helpen bij het efficiënter inzetten van middelen, het verminderen van kosten en het verbeteren van de dienstverlening aan leerlingen en medewerkers. Door het vergroten van de operationele efficiëntie en het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening ondersteunt een goed ingericht systeem Curio haar educatieve beloften na te komen en haar strategische doelen te bereiken.

Het doel van het project is meerledig:

1. Rechtmatigheid waarborgen in alle activiteiten op het gebied van Medewerker en Organisatie, Finance en Control en Inkoop.
2. Het doel is te komen tot een overeenkomst met één leverancier voor het leveren van een op 1 januari 2028 gebruiksklare integrale Enterprise Resource Planning (ERP)-applicatie als SaaS-oplossing voor meerdere bedrijfsfuncties.
3. Het inrichten en optimaliseren van de bedrijfsvoering processen waarbij een moderne, toekomstgerichte en integrale oplossing centraal staat.

Na afronding van de implementatie staat een toekomstbestendig integraal systeem wat ondersteunt in de processen zoals beschreven in N046-ERP - MORA processen.docx en waar samen met de leverancier op kan worden doorontwikkeld.

### 2.2 Gewenste situatie

Curio streeft naar de implementatie van één integrale SaaS-oplossing waarin de processen van in ieder geval Medewerker & Organisatie, Finance & Control en Inkoop in samenhang worden ondersteund. Deze oplossing dient ervoor te zorgen dat processen en diensten niet langer afzonderlijk functioneren, maar onderling verbonden zijn en elkaar versterken.

Met de implementatie van dit nieuwe integrale ERP-systeem wordt het huidige administratieve systeem vervangen. Het systeem dient toegankelijk en gebruiksvriendelijk te zijn voor alle medewerkers van Curio en haar gelieerde organisaties, inclusief tijdelijke gebruikers zoals sollicitanten en stagiaires. Hierbij wordt uitgegaan van een bandbreedte van circa 2.500 tot 3.500 gebruikers.

Het uitgangspunt is dat het systeem wordt ingericht conform de geldende beleidskaders en vastgestelde processen van Curio en wordt getoetst op basis van de resultaten uit de 0-meting. Afwijkingen hierop zijn mogelijk wanneer dit noodzakelijk is om beter aan te sluiten bij de doelstellingen van de organisatie of om te voldoen aan wet- en regelgeving.

Daarnaast dient het systeem naadloos te kunnen integreren met bestaande en toekomstige applicaties. Dit betekent dat de oplossing minimaal de huidige koppelvlakken moet ondersteunen en in staat moet zijn om zowel met interne als externe systemen en omgevingen te communiceren. Een sluitende lijst met koppelingen is hier te vinden: N046-ERP - Koppelingen ERP.docx

Het beoogde systeem is flexibel, schaalbaar en toekomstgericht, zodat het kan meebewegen met organisatorische ontwikkelingen en verdere digitalisering van de bedrijfsvoering binnen Curio.

De implementatie kent bij voorkeur een fasering waarbij wordt gestart met het uitvoeren van een 0-meting om de bestaande situatie en procesinrichting te toetsen. Risico's, aandachtspunten of kansen moeten daarbij in beeld worden gebracht. De mogelijke maatregelen daaruit voortkomend dienen bij te dragen aan het realiseren van de doelstellingen. De implementatie kent verder een gedegen implementatie met inrichtingsfase (o.a. proces en koppelingen), testfase, opleidingsfase, pre-live, livegang en nazorgfase. In paragraaf 2.3.1. wordt dit nader beschreven.

Na de implementatie dient de omgeving te worden gehost en onderhouden, support te worden verleend en het systeem doorontwikkeld waarbij de initiële doelstellingen worden geborgd. In paragraaf 2.4. worden de beheerprocessen nader beschreven.

Ter ondersteuning en om de context verder te schetsen is per dienst de toekomstige ideale situatie geschetst.

### 2.2.1 Finance en Control

Na implementatie van het nieuwe systeem opereert Finance en Control als een datagedreven en strategische dienst binnen Curio met:

- Geïntegreerde processen
- Automatisering: Routinematige taken, zoals factuurverwerking en declaraties, worden volledig geautomatiseerd.
- Compliance: Het systeem ondersteunt bij het voldoen aan wettelijke rapportageverplichtingen. Strategische focus: Medewerkers besteden meer tijd aan advies en analyse dankzij minder operationele lasten.

Een goed ontworpen kostenplaatsstructuur en een helder organigram, waaruit het procuratieschema voorkomt, vormen de ruggengraat van het systeem, waardoor transparante en efficiënte verwerking van HR- en financiële gegevens mogelijk wordt. Dit moet bijdragen aan een effectieve budgettering en rapportering. Een hogere mate van automatisering dient tevens bij te dragen aan het niveau van general IT controls. Daarnaast is de samenwerking tussen verschillende onderdelen van het systeem zoals de financiële administratie, inkoop en daarnaast de koppelingen met andere systemen van cruciaal belang. Door een gestroomlijnde integratie en datadeling te realiseren, kunnen we betrouwbare en tijdige sturingsinformatie verkrijgen. We willen met het management en de betrokken teams door data-analyse in staat zijn goede beslissingen te nemen en strategische doelen te ondersteunen.

Het systeem ondersteunt daarbij minimaal de volgende processen:

Hoofdproces	Deelproces	Omschrijving
Voeren van de boekhouding	Beheren liquiditeiten	Het beheren van de financiële situatie van de instelling, zodat het aan zijn korte termijnverplichtingen kan voldoen
Voeren van de boekhouding	Beheren vermogen	Het beheren en/of optimaliseren van het vermogen van de instelling.
Voeren van de boekhouding	Beheren activa en afschrijvingen	Het financieel beheren van de bezittingen van de instelling en het berekenen en boeken van de bijbehorende afschrijvingen.
Voeren van de boekhouding	Beheren overige balansrekeningen	Het registreren en beheren van balansrekeningen (overzichten van bezittingen, schulden en het eigen vermogen van de instelling)
Voeren van de boekhouding	Afhandelen inkoop	Het zorgdragen voor de financiële registratie en afhandeling van inkopen. Denk aan betalingen, procuratie, beheren crediteuren
Voeren van de boekhouding	Afhandelen verkoop	Het zorgdragen voor de financiële registratie en afhandeling van verkopen. Denk aan factureren, innen, beheren debiteuren
Voeren van de boekhouding	Beheren grootboek	Het beheren van de balans van de organisatie
Voeren van de boekhouding	Afsluiten periode	Het afsluiten van en rapporteren over de baten en lasten van een boekingsperiode

Voeren van de boekhouding	Uitvoeren projectadministratie	Het registreren van de financiële gegevens m.b.t. gedefinieerde projecten die de instelling specifiek wil volgen. Denk aan kosten, opbrengsten, voortgang, dekkingsgraad e.d.
Voeren van de boekhouding	Beheren subsidiestromen	Het (financieel) administreren van verkregen subsidies en de besteding ervan
Voeren van de boekhouding	Beheren maatwerkgeden	Het (financieel) administreren van verkregen gelden in het kader van Lang Leven Ontwikkelen (LLO).
Voeren van de boekhouding	Beheren bekostiging	Het (financieel) administreren van verkregen financiële Rijksbijdrage van het Ministerie Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).
Voeren van de boekhouding	Uitvoeren verplichtingenadministratie	Het administreren van aangegane financiële verplichtingen zoals die veelal voortvloeien uit inkooptrajecten
Sturen op financiën	Opstellen investeringen begroting	Het proces van het aanmaken van de financiële begroting door (afdelingen van) de instelling
Sturen op financiën	Monitoren budgetten, inkomsten en uitgaven	Het monitoren en rapporteren over de baten en lasten ten opzichte van toegekende budgetten.
Sturen op financiën	Forecast, Bijstellen begroting	Het bijstellen van bestaande begrotingen a.d.h.v. ontwikkelingen
Sturen op financiën	Alloceren	Het boekhoudkundig toekennen van kosten, inkomsten of uitgaven aan kostenplaatsen en/of in de boekhouding gedefinieerde projecten
Sturen op financiën	Vaststelling begroting	Het vaststellen van beschikbare financiële middelen en het toekennen en bewaken van daaruit voortvloeiende budgetten/begrotingen.
Financieel verantwoord	Consolideren	Het samenvoegen van activa, passiva, baten en lasten van de instelling in één balans en verlies- en winstrekening
Financieel verantwoord	Opstellen jaarrekening	Het opmaken van een financieel jaarverslag van de financiële situatie van de instelling. Dit als onderdeel van het totale jaarverslag
Financieel verantwoord	Subsidies	Het analyseren, verantwoorden van, rapporteren over verkregen subsidies en de besteding ervan
Financieel verantwoord	BTW/IB47	Het zorgdragen voor de BTW-aangifte en het opgeven van betalingen aan derden, aan de belastingdienst

### 2.2.2 Medewerker en organisatie

Voor de implementatie van een nieuw systeem binnen het HR-domein is het essentieel dat de oplossing zo veel mogelijk aansluit bij de standaarden en best-practices van de leverancier. Hierdoor kunnen we profiteren van bewezen werkwijzen en een efficiënte inrichting van onze processen, terwijl we tegelijkertijd de mogelijkheid behouden om specifieke beleidsmaatregelen en organisatie-eigen kenmerken te integreren.

Een goed ontworpen kostenplaatsstructuur en een helder organigram, vormen de ruggengraat van het systeem, waardoor transparante en efficiënte verwerking van HR- en financiële gegevens mogelijk wordt. Dit moet bijdragen aan een effectieve budgettering en rapportering. Daarnaast is de samenwerking tussen verschillende onderdelen van het systeem zoals de financiële administratie, inkoop en daarnaast de koppelingen met andere systemen van cruciaal belang.

Het systeem ondersteunt daarbij minimaal de volgende processen:

Hoofdproces	Deelproces	Omschrijving
Instromen personeel	Stellen vacature	Het opmaken en plaatsen van vacatures
Instromen personeel	Werven en selecteren	Het werven en selecteren van nieuwe medewerkers
Instromen personeel	Herplaatsen	Het herplaatsen van medewerkers in andere functies
Instromen personeel	Herbenoemen	Het herbenoemen van een medewerker in een (andere) functie
Instromen personeel	Overeenkomen arbeidscontract	Het overeenkomen en opmaken van een arbeidscontract
Instromen personeel	Inlenen, inhuren	Het inlenen en/of inhuren van in- of externe medewerkers
Instromen personeel	Intaken en onboarden personeel	Het intaken en onboarden van personeel
Ontwikkelen en opleiden personeel	Opleiden en ontwikkelen personeel	Het ontwikkelen van de kennis en vaardigheden van medewerkers
Ontwikkelen en opleiden personeel	Beoordelen functioneren	Het beoordelen van het functioneren van medewerkers en het nemen van passende maatregelen
Ontwikkelen en opleiden personeel	Voorbereiden en afstemmen (door)ontwikkeling	Het voorbereiden en afstemmen van de ontwikkeling van kennis en vaardigheden van medewerkers
Beheren en organiseren personeel	Wijzigen persoonsgegevens	Het administreren van het wijzigen van personeelsgegevens zoals adreswijzigingen
Beheren en organiseren personeel	Wijzigen functie, salaris, arbeidscontract	Het administreren van het wijzigen van personeelsgegevens zoals iemands functie, salaris of arbeidscontract
Beheren en organiseren personeel	Wijzigen organisatie indeling en aansturing	Het ondersteunen van het wijzigen van de inrichting of aansturing van de organisatie zoals de afdelingsstructuur of managementstructuur
Verwerken salaris	Declareren onkosten en vergoedingen	Het verwerken van onkostenvergoedingen en declaraties
Verwerken salaris	Valideren en monitoren Werkkosten-regeling	Het verwerken en bewaken van het gebruik van de werkkostenregeling
Verwerken salaris	Verwerken en valideren maandelijkse salarismutaties	Verwerken en valideren maandelijkse salarismutaties
Verwerken salaris	Verwerken salarisbetaling	Het verwerken en uitvoeren van het uitbetalen van salarissen
Verwerken salaris	Loonaangifte doen en pensioen verwerken	Het doen van loonaangifte en het verwerken van pensioengegevens

Beheren werktijden, verlof en verzuim	Aanvragen verlof en bepalen werktijden	Het verwerken van verlofaanvragen en bepalen van de werktijden
Beheren werktijden, verlof en verzuim	Interventie ter voorkoming verzuim	Het analyseren van verzuimgegevens en ondersteunen bij het voorkomen van verzuim.
Beheren werktijden, verlof en verzuim	Tijdsregistratie	Het registreren van de tijd dat er is gewerkt
Beheren werktijden, verlof en verzuim	Melden verzuim en actie ondernemen korte termijn	Het melden van verzuim en het op korte termijn actie ondernemen.
Beheren werktijden, verlof en verzuim	Signaleren lange termijn verzuim en ondernemen vervolgacties	Het signaleren van (mogelijk) lange termijn verzuim en het ondernemen van vervolgacties
Beheren werktijden, verlof en verzuim	Re-integreren medewerker	Het ondersteunen bij het re-integreren van medewerkers
Sturen op personeel en bezetting	Opstellen formatieplanning en begroting	Opstellen van de formatieplanning en bijbehorende begroting
Uitstromen personeel	Beëindiging arbeidscontract, ontslag	Het beëindigen van arbeidscontracten door natuurlijk verloop of ontslag.
Uitstromen personeel	Nazorg	Het begeleiden van (ex) medewerkers naar het vinden van ander werk

Naast bovenstaande opsomming is het wenselijk dat de applicatie gebruiksvriendelijk te gebruiken is. De volgende onderdelen dienen daarbij te worden ondersteund of beschikbaar te zijn:

- Werkgeversdossier
- Digitaal Personeelsdossiers medewerkers
- Employer Self Service(ESS) en Management Self Service (MSS)
- Brievenmodule met digitale ondertekening
- Declaratiefunctionaliteit
- Het toevoegen van nieuwe Curio arbeidsvoorwaardelijke regelingen
- Inrichting mogelijk naar bevoegdheden en vakgebieden
- Mobiele app
- Recruitment, onboarding, en ontwikkeling van medewerkers volledig digitaal en transparant.

Zie voor een verdere detaillering ook het Programma van Eisen zoals genoemd in hoofdstuk 3.

### 2.2.3 Huisvesting en Facilitaire zaken (Inkoop)

De toekomstige inkoopafdeling van Curio heeft een gestroomlijnd systeem dat zorgt voor efficiëntie en uniformiteit in het bestelproces en contractbeheer. Het systeem biedt een centrale digitale omgeving waarin bestellingen eenvoudig kunnen worden geplaatst en gevolgd, met automatische controlemechanismen om fouten te minimaliseren. Contractbeheer wordt geïntegreerd, waardoor alle overeenkomsten en voorwaarden gemakkelijk toegankelijk en consistent beheerd kunnen worden. Heldere workflows en standaardprocedures zorgen voor duidelijkheid en een gestructureerde aanpak. Door het proces te digitaliseren en te automatiseren, wordt het inkoopproces betrouwbaarder, sneller en beter afgestemd op de behoeften van de organisatie.

Het systeem ondersteunt daarbij minimaal de volgende processen:

Hoofdproces	Deelproces	Omschrijving
Inkopen en contracteren	Inkopen en inventariseren plannen	Het proces van verwerven/aanschaffen van middelen of diensten. Denk aan offertetrajecten, onderhandelen, contract opstellen, bestellen
Inkopen en contracteren	Aanbesteden	Het inkopen via een formele door de Europese overheden vastgestelde procedure

Inkopen en contracteren	Inkopen	Het proces van verwerven/aanschaffen van middelen of diensten. Denk aan offertetrajecten, onderhandelen, contract opstellen, bestellen
Inkopen en contracteren	Maken prestatieafspraken	Het overeenkomen van prestatieafspraken tussen de instelling en een leverancier
Contracten beheren en bewaken	Bewaken contracten en prestatieafspraken	Het controleren/monitoren van het voldoen van een leverancier aan diens contract- en prestatieafspraken
Contracten beheren en bewaken	Analyseren en evalueren contracten	Het op gezette tijden analyseren en evalueren van lopende contracten en beoordelen of acties zoals het openbreken van het contract of het verlengen ervan nodig is
Contracten beheren en bewaken	Beëindigen contract en nazorg	Het zorgdragen voor het correct beëindigen van een contract en de daar uit voortvloeiende nazorg.
Contracten beheren en bewaken	Beheren contracten	Het bewaken van het verlopen van contracten en dit signaleren naar de betrokkenen
Contracten beheren en bewaken	Beheren relaties	Het opbouwen en onderhouden van contacten met (potentiële) leveranciers

Een volledige gedetailleerde processenlijst is opgenomen in bijlage: N046-ERP - MORA processen.docx

### 2.3 Implementatie en retransitie

Dit hoofdstuk omvat een beschrijving van de activiteiten van Curio en Opdrachtnemer tijdens de implementatie en retransitie. Tevens wordt voor ieder van deze onderwerpen toegelicht wat hieronder wordt verstaan door Curio.

Voor alle onderwerpen geldt dat Curio en de betrokken leverancier(s) voor het managen van het project een gezamenlijk managementteam vormen. Het team wordt geleid door een gemandateerd (project-)manager, benoemd door Curio. Het managementteam rapporteert aan een stuurgroep. In de stuurgroep heeft in ieder geval een manager van Curio zitting evenals de verantwoordelijke voor de dienstverlening aan Curio binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Beiden zijn gemandateerd om namens de eigen organisatie besluiten te nemen. De stuurgroep volgt de voortgang en verleent décharge zodra de implementatie of retransitie door Curio geaccepteerd is.

#### 2.3.1 Implementatie

Om de toekomstige situatie van de dienst te bereiken, voert Opdrachtnemer de implementatie uit. Onder implementatie verstaat Curio het implementeren van de nieuwe oplossing. De implementatie is gereed wanneer alle implementatie activiteiten door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd en Curio de oplevering heeft geaccepteerd.

##### Activiteiten Curio

Curio voert de volgende generieke activiteiten uit:

- Goedkeuren van het implementatieplan;
- Goedkeuren van de mijlpalen uit het implementatieplan;
- Uitwerken van een acceptatieplan ten behoeve van de acceptatie van de implementatie;
- Deelnemen aan het projectteam;
- Deelnemen aan de stuurgroep van de implementatie;
- Verzorgen van communicatie binnen de Curio-gebruikersorganisatie;
- Accepteren van deelopleveringen van de implementatie en/of de uiteindelijke implementatie in zijn geheel;
- Verlenen van décharge op de implementatie.

##### Activiteiten Opdrachtnemer

Opdrachtnemer voert voor het uitvoeren van de implementatie minimaal de volgende generieke activiteiten uit:

- Voorbereiding implementatie:

- Uitvoeren van een 0-meting om bestaande situatie te identificeren;
- Uitwerken van het detail implementatieplan, met daarin: de aanpak, werkwijze, deliverables, planning en mijlpalen, op basis van een standaard projectmanagement methode (zoals PRINCE2);
- Afstemming bereiken met Curio en Curio-IT over de uit te voeren activiteiten en rolverdeling;
- Bepalen van de impact van de implementatie op de Curio-regieorganisatie, waaronder de functioneel beheerders, servicedesk, de Curio-gebruikersorganisatie en het opleveren van (concept) communicatie- en trainingsmateriaal;
- Opstellen van een concept retransitieplan;
- Gezamenlijk met Curio uitwerken van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) voor het inrichten van de regie en uitwerken van de beheerprocessen. Opdrachtnemer is hierbij penvoerder.
- Uitvoeren implementatie:
  - Het op tijd opleveren van de overeengekomen deliverables conform het implementatieplan;
  - Uitvoeren van meerdere proefconversies en een definitieve dataconversie waarbij de data uit de bestaande omgeving wordt geconverteerd naar de nieuwe omgeving;
  - Realiseren van de koppelvlakken zoals omschreven in N046-ERP - Koppelingen ERP.docx;
  - Afronden en formaliseren van de definitieve PDC, SLA en DAP;
  - Afronden en formaliseren van definitieve architectuurdocumentatie;
  - Afronden en formaliseren in een DAP van de operationele afspraken met leveranciers van de koppelvlakken;
  - Samenwerken met de Latende Opdrachtnemer/Curio-IT;
  - Uitvoeren en coördineren van een eventuele roll-back.
  - Opleveren van een wekelijkse voortgangsrapportage;
  - Onderhouden van een lessons learned rapportage met daarin de voorgedragen verbeteringen en waar nodig aanpassen van het implementatieplan;
  - Uitvoeren van projectbesturing en projectmanagement, in lijn met een erkende standaard zoals PRINCE2.
- Afronden implementatie:
  - Begeleiden van Curio bij de acceptatie en de decharge van de Oplevering;

### 2.3.2 Retransitie

Met retransitie bedoelt Curio de situatie wanneer (een deel van) de Overeenkomst wordt beëindigd en de verantwoordelijkheden voor de dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) worden overgedragen van Opdrachtnemer naar Curio en/of één of meerdere door Curio aangewezen opvolgende leverancier(s).

Het doel van de retransitie is dat Opdrachtnemer op gecontroleerde wijze en zo snel mogelijk de Werkplekdiensten overdraagt aan een opvolgende leverancier en/of Curio. Gedurende de retransitie wordt de continuïteit en beschikbaarheid van de bedrijfsvoering van Curio niet onderbroken. Het retransitieplan omvat de activiteiten die uitgevoerd moeten worden tijdens de retransitie.

#### Activiteiten Curio

Curio voert voor het uitvoeren van de werkzaamheden voor de retransitie de volgende activiteiten uit:

- Goedkeuren van het retransitieplan in overeenstemming met de Overeenkomst;
- Goedkeuren van de mijlpalen uit het retransitieplan;
- Uitwerken van een acceptatieplan ten behoeve van de acceptatie van de retransitie;
- Deelnemen aan het retransitiemanagementteam;
- Deelnemen aan de stuurgroep van de retransitie;
- Verzorgen van communicatie binnen de Curio-gebruikersorganisatie;
- Accepteren van deelopleveringen van de retransitie en/of de uiteindelijke retransitie in zijn geheel;
- Verlenen van décharge op de retransitie.

#### Activiteiten Opdrachtnemer

Opdrachtnemer voert voor het uitvoeren van de werkzaamheden voor de Retransitie minimaal de volgende activiteiten uit:

- Voorbereiding retransitie:
  - Aanleveren van het (concept) retransitieplan als bijlage bij de Inschrijving;
  - Bij afronding van de transitie compleet maken van het retransitieplan en binnen maximaal drie (3) maanden na implementatie actualiseren conform de inzichten die gedurende de implementatie zijn opgedaan;

- Iedere 12 maanden of op verzoek actualiseren van het retransitieplan;
- Aangeven in het retransitieplan op welke wijze er rekening gehouden wordt met de continuïteit en beschikbaarheid van de bedrijfsvoering van Curio;
- Duidelijkheid geven over de mogelijke effecten van de retransitie op de gebruikersorganisatie;
- In het retransitieplan aangeven op welke wijze de beveiliging van informatie, gegevens, systemen, toegang, netwerk, etc. wordt gewaarborgd;
- Aangeven in het retransitieplan op welke wijze er omgegaan wordt met een gedeeltelijke retransitie;
- Aangeven welke activiteiten verwacht worden van Curio en/of de opvolgende leverancier om de planning te halen;
- Uitwerken van het retransitieplan op basis van een standaard projectmanagement methode (zoals PRINCE2);
- Beschrijven van de projectorganisatie inclusief betrokken mensen, rapportageafspraken en communicatieafspraken tussen Curio, Opdrachtnemer en opvolgende leverancier;
- Informeren van leveranciers van koppelvlakken over de retransitie. Daarbij begeleiden van de overdracht van de operationele afspraken met borging van de continuïteit van het koppelvlakkenbeheer;
- Aangeven welke kennis en middelen van Opdrachtnemer van toepassing zijn en aangeven tegen welke kosten deze over te dragen zijn. Indien dit niet is aangegeven gaat Curio er vanuit dat overdracht mogelijk is zonder kosten.
- **Uitvoeren Retransitie:**
  - Deelnemen aan het managementteam van de retransitie;
  - Vanuit het retransitie managementteam elke twee (2) weken aan de stuurgroep rapporteren;
  - Actualiseren van het retransitieplan;
  - Ondersteunen van Curio en een eventuele opvolgende leverancier;
  - Continueren van nog niet overgedragen dienstverlening in lijn overeengekomen servicelevels;
  - Verlenen van toegang tot alles wat nodig is voor de retransitie, waaronder toegang tot de organisatie (inclusief locaties, data en rechten), personen, documentatie en tooling van Opdrachtnemer (incl. door Opdrachtnemer ingeschakelde derden);
  - In het retransitieplan aangeven hoe geborgd wordt dat data van Curio altijd in eigendom van Curio blijft en bij beëindiging in een open format wordt aangeleverd;
  - Ter beschikking stellen van de servicemanagement omgeving (data/gegevens en relevante relaties in leesbaar en overdraagbaar formaat) aan Curio en/of de opvolgende leverancier;
  - Aanleveren van een overzicht van medewerkers die mogelijk in aanmerking komen voor een overdracht naar Curio of de Opvolgende Leverancier conform de geldende relevante wetgeving met betrekking tot Wet Overgang van Onderneming;
  - In geval het Intellectueel Eigendom (IE) bij Opdrachtnemer berust, verlenen van een gebruiksrecht aan Curio om de Retransitie mogelijk te maken, inclusief inzage in de bijbehorende processen;
  - In geval Opdrachtnemer beschikt over overdraagbare gebruikslicenties, verlenen aan Curio een gebruiksrecht voor deze licenties;
  - In geval Opdrachtnemer beschikt over niet-overdraagbare gebruikslicenties, aangeven welke licenties dit betreft. Opdrachtnemer wordt niet verplicht deze over te dragen of hiervoor een gebruiksrecht te verlenen aan Curio;
- **Afronden Retransitie:**
  - Na afsluiting van de retransitie schonen van de gehele infrastructuur die bij Opdrachtnemer achterblijft (inclusief documentatie en dergelijke). Opdrachtnemer houdt op geen enkele wijze gegevens of informatie van Curio achter. Opdrachtnemer toont de schoning aan middels een gewaarmerkte verklaring.

## 2.4 Beheerprocessen

De beheerprocessen omvatten het leveren van de afgesproken waarde voor de diensten die Curio afneemt van de Opdrachtnemer. De volledige processen worden in samenspraak tussen de Opdrachtnemer en Curio gedetailleerd vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA) en het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Het DAP wordt door partijen opgesteld en vastgesteld in overeenstemming met de Overeenkomst.

### 2.4.1 Incidentbeheer

Incidentbeheer is het zo snel mogelijk verhelpen van mogelijke storingen of defecten aan de diensten en services. Hiermee wordt de normale werking van de dienst zo snel mogelijk hersteld en wordt de oplossing met Curio gecommuniceerd.

De activiteiten voor deze dienst zijn in de toekomstige situatie als volgt verdeeld:

### **Activiteiten Curio**

Curio voert de volgende activiteiten uit:

- Analyseren en classificeren van (technische) incidenten en doorzetten naar Opdrachtnemer wanneer niet oplosbaar door de servicedesk of functioneel beheerder;
- Inschatten of het een security incident betreft;
- Vastleggen van oplossingsrichtingen in servicemanagementsysteem (ten behoeve van kennisdocumenten).

### **Activiteiten Opdrachtnemer**

Opdrachtnemer voert ten minste de volgende activiteiten uit:

- Oplossen van incidenten die vallen onder de dienstverlening binnen de gestelde tijdsriteria zoals aangegeven in de prioriteitenmatrix;
- Verifiëren of het niet alsnog een security incident is;
- Bij ontvangst van incident (automatische) terugkoppeling van de doorlooptijd naar de melder conform prioriteitenmatrix;
- Bij overschrijden van doorlooptijd uit prioriteitenmatrix uitloop en huidige voortgang communiceren naar melder;
- Bij incident met de hoogste classificatie het opstellen van incidentomschrijving in het servicemanagementsysteem of per mail ten behoeve van communicatie naar de organisatie;
- Conform afgesproken procedures in het DAP communiceren over de voortgang;
- Aanleveren van oplossingsrichting en het aanleveren of aanpassen van kennisdocumenten na het oplossen van een incident;

#### **2.4.2 Wijzigingsbeheer**

Wijzigingsbeheer is het maximaliseren van het aantal succesvolle wijzigingen aan de dienstverlening waarbij de risico's in kaart zijn gebracht, de wijzigingen zijn geautoriseerd en rekening is gehouden met de planning van Curio. Curio onderkent de volgende typen wijzigingen;

#### **A. Standaard wijzigingen**

De definitie van een standaard wijziging is een wijziging waarbij van tevoren de handelingen, impact en risico's en doorlooptijd zijn overeengekomen. Standaard wijzigingen dienen zo veel mogelijk functioneel te worden ingediend en omschreven. En waar mogelijk maakt Curio gebruik van een selfservice portaal van de Opdrachtnemer voor het doorvoeren van gewenste wijzigingen.

#### **B. Niet-standaard wijzigingen**

Niet-standaard wijzigingen zijn wijzigingen waarbij de uit te voeren handelingen bekend zijn, maar impact nader bepaald moeten worden. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inschatten van de impact van de niet-standaard wijzigingen en deze inschatting te delen met Curio alvorens de wijziging doorgevoerd kan worden.

#### **C. Omvangrijke/complexere wijzigingen of projecten**

Omvangrijke/complexere wijzigingen zijn wijzigingen waarbij de handelingen, impact en kosten op voorhand niet bekend zijn en deze buiten de scope van de huidige dienstverlening vallen. Bij deze wijzigingen zal de Opdrachtnemer altijd een offerte uitbrengen met daarin een inschatting van de handelingen, documentatie, impact en kosten. Verder staat er in de offerte de planning inclusief deliverables en deadlines, risico's en de benodigde resources beschreven.

#### **D. Noodwijzigingen**

Noodwijzigingen zijn wijzigingen die vanwege onderliggende gronden zo snel mogelijk moeten worden doorgevoerd. Onderliggende gronden kunnen hier kritiek of hoog geclassificeerde incidenten zijn, maar ook beveiligingsincidenten. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inschatten van de impact en kostenomvang van de wijzigingen en deze inschatting te delen met Curio alvorens de wijziging doorgevoerd mag worden.

De activiteiten voor deze dienst zijn in de toekomstige situatie als volgt verdeeld:

### **Activiteiten Curio**

Curio voert de volgende activiteiten uit:

- Aanvragen van wijzigingen;

- Akkoord geven op niet-standaard en noodwijzigingen;
- Akkoord geven op offertes voor omvangrijke/complexere wijzigingen;
- Accepteren en testen van niet-standaard, nood en omvangrijke/complexere wijzigingen.

### **Activiteiten Opdrachtnemer**

Opdrachtnemer voert binnen deze dienstcomponent ten minste de volgende activiteiten uit:

- Uitvoeren van gecontroleerd wijzigingsbeheer (change management), waaronder:
  - Inrichten van een proces voor verschillende typen wijzigingen;
  - Het registreren van wijzigingen;
  - Het beoordelen van wijzigingen;
  - Het borgen van de correcte autorisatie van wijzigingen;
  - Het plannen van wijzigingen;
  - Het realiseren van wijzigingen;
  - In samenspraak met Curio testen van de wijziging voor de gebruiker voor live-gang;
  - Het evalueren en sluiten van wijzigingen;
  - Het verbeteren van het proces op basis van evaluaties.
- Aanleveren van documentatie per wijziging zoals ontwerpen, architectuur en inrichtingsdocumenten;
- Opleveren van offerte conform een standaard inclusief de planning, handelingen, deliverables en deadlines, risico's en de benodigde resources;
- Opleveren van (kennis-) documentatie na het implementeren van een wijziging;

#### **2.4.3 Probleembeheer**

Probleembeheer is het streven naar stabiliteit in de dienstverlening door middel van het oplossen of mitigeren van de grondoorzaak en zodoende herhalingsincidenten te voorkomen.

De activiteiten voor deze dienst zijn in de toekomstige situatie als volgt verdeeld:

### **Activiteiten Curio**

Curio voert de volgende activiteiten uit:

- Op verzoek van de Opdrachtnemer het aanleveren van data waar de Opdrachtnemer geen toegang tot heeft die relevant is voor het analyseren van problemen

### **Activiteiten Opdrachtnemer**

Opdrachtnemer voert binnen dit dienstcomponent ten minste de volgende activiteiten uit:

- Analyseren van de aan het probleem gerelateerde incidenten en daaruit (waar mogelijk) identificeren van grondoorzaken van deze incidenten (probleem);
- Analyseren van repetitieve incidenten en daaruit (waar mogelijk) identificeren van grondoorzaken van deze incidenten (probleem);
- Documenteren van geïdentificeerde problemen en de gerelateerde incidenten in het servicemanagementsysteem van Curio door middel van kennisdocumentatie;
- Analyseren van grondoorzaken (root cause analysis);
- Opstellen van probleemomschrijving in het servicemanagementsysteem of per mail ten behoeve van communicatie naar de organisatie;
- Uitwerken van tijdelijke oplossingen (workarounds);
- Ontwerpen van wijzigingsvoorstellen voor structurele oplossingen.

#### **2.4.4 Service level-beheer**

Dienstcomponent servicelevel beheer betreft het zorgen dat de diensten worden geleverd tegen de afgesproken servicelevels. Dit wordt gerealiseerd in een plan-do-check-act proces van monitoren, rapporteren, evalueren en optimaliseren van de geleverde diensten.

De activiteiten voor deze dienst zijn in de toekomstige situatie als volgt verdeeld:

### **Activiteiten Curio**

Curio voert de volgende activiteiten uit:

- Evalueren en bespreken van service level rapportages.

### **Activiteiten Opdrachtnemer**

Opdrachtnemer voert binnen deze dienstcomponent ten minste de volgende activiteiten uit:

- Onderhouden van een producten- en dienstencatalogus (PDC) waarin de diensten staan beschreven met bijbehorende servicelevels en verantwoordelijkheden;
- Analyseren van de levering van diensten en hierover maandelijks rapporteren conform servicelevel agreement (SLA) en overeengekomen regiemodel;
- Evalueren en verbeteren van de geleverde diensten;
- Onderhouden van de SLA en het DAP.

#### 2.4.5 Capaciteitsbeheer

Dienstcomponent Capaciteitsbeheer betreft het managen en beheren van capaciteit voor alle dienstcomponenten en randvoorwaarden.

##### **Activiteiten Opdrachtnemer**

Opdrachtnemer voert binnen deze dienstcomponent ten minste de volgende activiteiten uit:

- Monitoren van beschikbare capaciteit en adviseren over bestaande overcapaciteit en dreigende ondercapaciteit over alle dienstcomponenten.

#### 2.4.6 Continuïteitsbeheer

Dienstcomponent Continuïteitsbeheer betreft het opstellen van maatregelen om de continuïteit van kritieke diensten en processen te waarborgen.

De activiteiten voor deze dienst zijn in de toekomstige situatie als volgt verdeeld:

##### **Activiteiten Curio**

Curio voert de volgende activiteiten uit:

- Verifiëren en doornemen van de business impact analyse.

##### **Activiteiten Opdrachtnemer**

Opdrachtnemer voert binnen dit dienstcomponent ten minste de volgende activiteiten uit:

- Opstellen en jaarlijks onderhouden van een business impact analyse, waarin het volgende is opgenomen:
  - Een overzicht van de kritieke processen en diensten;
  - Mogelijke incidenten en problemen die invloed hebben op de kritieke processen en diensten;
  - Preventieve, detectieve en corrigerende maatregelen met betrekking tot deze incidenten en problemen;
  - Inrichten van RPO en RTO in lijn met SLA;
  - De te nemen maatregelen met betrekking tot deze incidenten en problemen voor de keten van systemen van de kritieke processen en diensten.

#### 2.4.7 Koppelvlakkenbeheer

Dienstcomponent koppelvlakkenbeheer betreft het leveren van activiteiten ten behoeve van de operationele afstemming over de diensten met andere leveranciers. Curio wil dat bij de uitvoering van operationele processen, zoals incidenten, wijzigingen en problemen de leveranciers van logische koppelvlakken samenwerken om tot oplossingen te komen.

Deze operationele afstemming bestaat uit generieke activiteiten. De scope deze dienstcomponent omvat de volgende koppelvlakken: N046-ERP - Koppelingen ERP.docx

##### **Generieke activiteiten**

De activiteiten voor deze dienst zijn in de toekomstige situatie als volgt verdeeld:

##### **Activiteiten Curio:**

Curio voert de volgende activiteiten uit:

- Vaststellen en indien nodig bijstellen van de contractafspraken met de leveranciers van de koppelvlakken;
- Informeren van Opdrachtnemer over wijzigingen in het leverancierslandschap;
- Vastleggen van contactgegevens en operationele procedures per koppelvlak, bijvoorbeeld in een DAP.

##### **Activiteiten Opdrachtnemer**

Opdrachtnemer voert voor alle koppelvlakken ten minste de volgende activiteiten uit:

- Jaarlijks evalueren van de operationele afstemming met Curio en, indien nodig, leveranciers en doorvoeren van verbeteringen;

- Samenwerken met Curio servicedesk, Curio IT-team, functioneel beheer en leveranciers voor het oplossen van incidenten, doorvoeren van wijzigingen en afhandelen van problemen die (potentieel) kavel overstijgend zijn.

## 2.5 Out of scope

Niet tot de opdracht behoort:

- Andere software implementaties niet zijnde ERP systeem;
- Ontwikkelen van nieuw beleid of organisatieonderdelen.

## 2.6 Samenwerking met derden

Voor het leveren van de gevraagde Prestatie kan het voorkomen dat afstemming benodigd is met andere leveranciers; denk aan leveranciers voor het realiseren van koppelvlakken of mogelijk ondersteunende implementatiepartner(s). De te realiseren koppelingen zijn opgenomen in de bijlage Koppelingen ERP.

## 2.7 Rol- en verantwoordelijkheidsverdeling

De volgende rol- en verantwoordelijkheidsverdeling geldt ten tijde van de implementatiefase en tijdens het uitvoeren van werkzaamheden op projectbasis.

### Leverancier

Leverancier is eindverantwoordelijk voor een succesvolle implementatie van de ERP-oplossing. Leverancier levert een bewezen standaard SaaS-oplossing, beschikt over de vakinhoudelijke expertise en hanteert een gestructureerde professionele implementatiemethodiek. Leverancier neemt de lead in de inrichting en uitvoering van het implementatietraject en stuurt actief op voortgang, kwaliteit en risico's.

Leverancier is verantwoordelijk voor het configureren van de ERP-oplossing op de processen van Opdrachtgever, het begeleiden van Opdrachtgever door alle fasen van de implementatie en het tijdig signaleren van knelpunten. Leverancier neemt Opdrachtgever daarin aan de hand: hij informeert, adviseert, structureert en escaleert waar nodig. Van Leverancier wordt verwacht dat hij proactief handelt en niet wacht op sturing vanuit Opdrachtgever. De kwaliteit van de geleverde oplossing en dienstverlening voldoet aan de overeengekomen eisen en afspraken en aan wat naar alle redelijkheid van een professionele leverancier van ERP-oplossingen mag worden verwacht.

### Opdrachtgever

Opdrachtgever vervult een actieve en constructieve rol binnen het implementatietraject, waarbij Leverancier de regie voert. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van de benodigde informatie en data, het nemen van besluiten binnen de daarvoor afgesproken termijnen, het vrijmaken van voldoende interne capaciteit voor testen en acceptatie, en het borgen van de interne communicatie en betrokkenheid binnen de eigen organisatie. Opdrachtgever mag van Leverancier verwachten dat hij duidelijk en tijdig aangeeft wat er van Opdrachtgever wordt verwacht, wanneer dat wordt verwacht en wat de consequenties zijn indien daaraan niet of niet tijdig wordt voldaan. Opdrachtgever verleent zijn medewerking op de wijze en binnen de termijnen die Leverancier redelijkerwijs noodzakelijk acht voor een voortvarende implementatie.

### Gedeelde verantwoordelijkheid

Zowel Leverancier als Opdrachtgever hebben de wederzijdse verplichting elkaar tijdig en volledig te informeren zodra knelpunten of (dreigende) vertraging ontstaat. Leverancier bewaakt hierbij ten alle tijde de voortgang, identificeert risico's en initieert overleg over oplossingen. In de te kiezen oplossingsrichting geldt dat de continuïteit van de bedrijfsvoering en het onderwijs van Opdrachtgever steeds de eerste aandacht verdient.

## 2.8 Flexibiliteit

De Aanbestedende dienst wenst een leverancier te contracteren die gedurende de (verlengde) contracttermijn in staat en bereid is de Prestatie te laten meebewegen met toekomstige ontwikkelingen die zich voordoen ten aanzien van ERP-oplossingen. Het gaat hierbij niet alleen om wijzigingen in de omvang van de te leveren Prestatie, maar ook om het inhoudelijk aanpassen van diensten, het geheel stopzetten van diensten en het leveren van nieuwe diensten. De Overeenkomst bevat verschillende bepalingen die de gewenste flexibiliteit faciliteren, zoals een bepaling inzake op- en afschaling en een Wijzigingsprocedure. De Aanbestedende dienst erkent dat er een spanningsveld is tussen de gewenste flexibiliteit enerzijds en het aanbestedingsrechtelijke leerstuk van de wezenlijke wijziging anderzijds. Om dat spanningsveld op te heffen geldt – zie tevens de hieronder opgenomen piramide – dat:

- de Doelstellingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst vast en onveranderlijk zijn;
- een Wijziging van de beschrijving van de Prestatie en de daaraan gestelde eisen moet passen binnen de Doelstellingen (het WAT wijzigt);
- een Wijziging van de wijze waarop Wederpartij uitvoering geeft aan de Prestatie moet passen binnen de beschrijving van de Prestatie en de daaraan gestelde eisen en de Doelstellingen (het HOE wijzigt).

Verder geldt in algemene zin dat geen van de Wijzigingen de algemene aard van de Prestatie mag veranderen.



De gedachte is dat zolang een Wijziging plaatsvindt binnen de kaders van de Doelstellingen en ook anderszins de algemene aard van de Prestatie niet wijzigt, geen sprake is van een wezenlijke wijziging.

---

### 3. Programma van eisen

Curio stelt de volgende eisen aan de dienstverlening, zoals beschreven in het Programma van Eisen:

- [Programma van Eisen SaaS HR, Inkoop Financien CURIO.xlsx](#)

Ter ondersteuning van het Programma van Eisen zijn onderstaande bijlagen toegevoegd:

- [N046-ERP - Koppelingen ERP.docx](#)
- [N046-ERP - MORA processen.docx](#)

---

### 4. Overige zaken

#### 4.1 Overeenkomst

Opdrachtgever en opdrachtnemer sluiten ten behoeve van de Opdracht een Overeenkomst. De Overeenkomst gaat in op 1 augustus 2026 en wordt aangegaan voor een initiële looptijd van vijf jaar. Daarna kan de Overeenkomst door Opdrachtgever eenmalig worden verlengd met een termijn van 10 jaar.

De Overeenkomst is als bijlage bij de Aanbestedingsleidraad bijgevoegd. Op de Overeenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden voor IT-overeenkomsten 2022 (ARBIT-2022) van toepassing, welke ook als bijlage zijn bijgevoegd. Bij de Overeenkomst horen een aantal bijlagen. In de Overeenkomst is genoemd welke bijlagen dit zijn, in hoeverre deze al beschikbaar zijn en in hoeverre deze nog door partijen moeten worden opgesteld, afgestemd en vastgesteld.

#### 4.2 Financieel

Opdrachtnemer heeft voor het verrichten van de Prestatie aanspraak op de Vergoeding en Opdrachtgever zal deze Vergoedingen betalen overeenkomstig het Prijzenblad en Dossier Financiële Afspraken, welke bijlagen zijn bij de Overeenkomst.

#### 4.3 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen alle persoonsgegevens die voor en gedurende de opdracht worden verwerkt, in overeenstemming met de AVG verwerken. In dat kader maakt de opdrachtgever met opdrachtnemer nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Opdrachtgever en opdrachtnemer sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst. De verwerkersovereenkomst is separaat bijgevoegd: zie document Verwerkersovereenkomst.